Plan d'action intégré pour la promotion
des droits des usagers 2008-2010

Guide d'utilisation des capsules vidéo

À l'attention des professionnels et des usagers

Information complémentaire

Référez-vous au site
www.santeestrie.qc.ca/droit_des_usagers

Produits par l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie

Mode d'emploi

1. Insérez le DVD dans un ordinateur ou un lecteur DVD.
2. Depuis le menu, choisissez la capsule désirée
3. Référez-vous à l'information correspondante dans le guide.
4. Retournez au menu pour changer de capsule.

Contenu du DVD

> Présentation des intervenants
> Introduction

> CAPSULE 1 - Le droit d'être informé sur les services existants et la façon de les obtenir.
> CAPSULE 2 - Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social.
> CAPSULE 3 - Le droit de recevoir des services avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire.
> CAPSULE 4 - Le droit à l'hébergement jusqu'à ce que l'état permette le retour ou l'intégration à domicile.
> CAPSULE 5 - Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services.
> CAPSULE 6 - Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.
> CAPSULE 7 - Le droit d'être informé sur votre état de santé.
> CAPSULE 8 - Le droit d'être informé de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
> CAPSULE 9 - Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité.
> CAPSULE 10 - Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée.
> CAPSULE 11 - Le droit d'accès à votre dossier, lequel dossier est confidentiel.
> CAPSULE 12 - Le droit de participer aux décisions qui vous concernent.
> CAPSULE 13 - Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix.
> CAPSULE 14 - Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches.
> CAPSULE 15 - Le droit d'être représenté pour tous vos droits reconnus.
> CAPSULE 16 - Le droit de recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones.

> Conclusion
> Poème - Le plaidoyer du patient

Quelques points de repère historiques

En 2007-2008, le ministère de la Santé et des Services sociaux demande à toutes les agences de la santé et des services sociaux du Québec de produire un plan d'action intégré pour la promotion des droits des usagers.

En Estrie, la Direction qualité de l'Agence prend l'initiative de réunir les partenaires concernés à l'été 2007 :

- 3 représentants du Forum de la population
- 2 représentants des commissaires locaux aux plainteset à la qualité des services
- 2 représentants d'organismes communautaires
    - CAAP-Estrie
    - Pro-Def Estrie
- 2 représentants de l'Agence
    - Direction qualité
    - Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Ce comité de travail produit au printemps 2008 un plan d'action intégré pour la promotion des droits des usagers 2008-2010.

Ce plan est soumis à la Table des directeurs généraux des établissements de l'Estrie en juin 2008, adopté par le conseil d'administration de l'Agence en octobre 2008 et transmis à la Table régionale Qualité. Enfin, il a fait l'objet d'un lancement réseau le 22 octobre 2008, avec les représentants des établissements, en présence de la Protectrice du citoyen.

Les établissements et l'Agence devront faire état des travaux accomplis dans ce domaine dans leur rapport annuel à l'endroit du ministère de la Santé et des Services sociaux.

CAPSULE 1

Le droit d'être informé sur les services existants et la façon de les obtenir.

Questions supportant l'animation

1. L'information est-elle disponible?
2. L'information est-elle vulgarisée et compréhensible?
3. L'information est-elle comprise dans le processus décisionnel?
4. Prévoit-on du temps pour informer le client?

Mots-clé

Accès à l'information pour la prise du pouvoir sur sa vie.
Choisir / Guider.
Si possible, offrir plus d'un choix.
Rebâtir sa vie.

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Prendre le temps d'expliquer ce droit à l'usager.
2. Remettre la documentation à l'usager et aux proches.
3. Poser des questions.
4. Lorsque c'est possible, prévoir un délai entre l'information et la prise de décision; laisser du temps pour que l'usager prenne sa décision.

Références aux autres droits

Capsule 2 >
Capsule 9 >

CAPSULES 2 - 3 - 4

Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire & le droit à l'hébergement.

Questions supportant l'animation

1. Les services offerts sont-ils adéquats au plan scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire?
2. Les services sont-ils adaptés aux besoins ou à la condition des personnes?

Mots-clé

Rencontre entre deux êtres humains.
Empathie.
Qualité. De simples gestes bienfaisants ne sont pas plus coûteux au plan économique.
Humanisation des soins et des services.

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Impliquer davantage le patient dans le traitement.
2. Améliorer la continuité des services dans mon établissement et avec les autres établissements.
3. Connaître et utiliser les meilleures pratiques.
4. Ajouter l'aspect humain dans la dispensation des services.

Références aux autres droits

Capsule 9 >
Capsule 12 >

CAPSULE 5

Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services.

Questions supportant l'animation

1. Y a-t-il une ouverture à permettre le choix du professionnel ou de l'établissement?
2. Est-ce une opportunité pour le patient de s'impliquer de nouveau dans le processus thérapeutique?

Mots-clé

Écouter l'usager.
Présenter les possibilités.
Entendre les attentes,
comprendre les motifs du client.

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Considérer ce droit de choisir comme un élément du plan d'intervention.
2. Avoir un mécanisme de coopération entre les équipes et les établissements pour permettre d'actualiser ce choix.
3. Être ouverts à considérer ce droit malgré les contraintes organisationnelles et en innovant dans l'organisation des services.

Références aux autres droits

> Capsule 10
> Capsule 12

CAPSULE 6

Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.

Mots-clé

Contexte de crise, parfois de panique.
Besoins de sécurité, d'assurance.
Respect des priorités. Équité.

Questions supportant l'animation

1. Le service d'accueil et de prise en charge des urgences est-il adéquat?
2. Comment la continuité des services est assurée avec les autres unités de soins?
3. Le personnel et la clientèle connaissent-ils les critères de priorisation des demandes? Et les critères qui définissent l'urgence?

Références aux autres droits

Capsule 2 >
Capsule 9 >

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Mieux informer la population sur les services d'urgence.
2. Assurer plus de suivi et de présence aux personnes prises en charge par un mécanisme d'urgence.

CAPSULE 7

Le droit d'être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant.

? Questions supportant l'animation

1. L'information transmise à l'usager est-elle « accessible »?
2. Comment s'assurer d'obtenir le consentement de l'usager?
3. Le consentement de l'usager est-il respecté?
4. Croyez-vous que l'information peut contribuer à rassurer l'usager? Y a-t-il des précautions à prendre?

Mots-clé
Information.
Explications, écoute, baisse de l'inquiétude.
Recherche du consentement.

! Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. S'assurer que l'information transmise est vulgarisée.
2. Rechercher en tout temps le consentement de l'usager oblige la transmission d'information.

Références aux autres droits
Capsule 11 >
Capsule 12 >
Capsule 13 >

CAPSULE 8

Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.

? Questions supportant l'animation

1. La politique d'incidents/accidents est-elle connue et appliquée?
2. Quels sont les besoins des usagers dans ce contexte?
3. Existe-t-il une structure de support-conseil?
4. Comment implanter cette culture de transparence?
5. Comment contrer la crainte du personnel d'être blâmé?

Mots-clé
Transparence.
Honnêteté, respect.
Assistance, correction, support.

! Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Application de la politique des incidents/accidents.
2. Mécanismes locaux en place pour supporter les intervenants et les usagers.

Références aux autres droits
Capsule 11 >
Capsule 14 >

CAPSULE 9

Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité, dans toute intervention.

? Questions supportant l'animation

1. Comment s'actualisent la courtoisie, l'équité et la compréhension dans la dispensation des services?
2. Que signifie le respect de la dignité, de l'autonomie, des besoins et de la sécurité du patient?

Mots-clé
Respect. Confiance, empathie.
Savoir-être.
Être bien traité permet d'établir le lien de confiance.

! Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Travail interdisciplinaire pour les cas complexes.
2. Lieux et espaces d'intimité pour l'évaluation et le traitement.
3. Identification systématique du personnel.

Références aux autres droits
Capsule 12 >
Capsule 13 >
Capsule 14 >

CAPSULE 10

Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée, vous-même ou par l'entremise de votre représentant.

Mots-clé
Décision. Donner toute l'information possible.
Consentement, droit de choisir.
Prise du pouvoir sur sa vie.
Ouverture d'esprit, empowerment.

? Questions supportant l'animation

1. Les usagers choisissent-ils vraiment?
2. Comment les usagers nous donnent-ils leur consentement?
3. Les patients reçoivent-ils l'information complète?
4. Comment le choix de l'usager peut-il influencer la relation entre celui-ci et son professionnel?

Références aux autres droits
Capsule 11 >
Capsule 12 >
Capsule 14 >

! Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Faire autoriser et signer tous les PII et PSI.
2. Traiter autant le refus que l'acceptation.
3. Appropriation des valeurs du code d'éthique.
4. Conseils sur les choix.
5. Développer l'ouverture à d'autres alternatives et modalités des soins et services.

CAPSULE 11
Le droit d'accès à votre dossier, lequel dossier est confidentiel.

Questions supportant l'animation

1. La procédure d'accès au dossier est-elle claire et accessible?
2. Quelle assistance est prévue pour le patient qui veut consulter son dossier?
3. Cet accès inquiète-t-il les professionnels?

Mots-clé
Ouverture.
Prise en charge de sa santé, besoin d'assistance pour consulter le dossier.
Exactitude, précision des notes.

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Informer l'usager de son droit et des procédures d'accès à son dossier.
2. Supporter l'usager qui veut consulter son dossier.
3. S'assurer de bien connaître les règles d'accès et de confidentialité.

Références aux autres droits
> Capsule 7
> Capsule 12

CAPSULE 12
Le droit de participer aux décisions qui vous concernent.

Questions supportant l'animation

1. À quoi reconnait-on la participation de l'usager dans le processus thérapeutique?
2. Y a-t-il un plan d'intervention fait avec l'usager?
3. Si plusieurs établissements interviennent auprès de l'usager, y a-t-il un plan de services individualisé?

Mots-clé
Implication de l'usager, empowerment.
Estime de soi.
Ouverture et accompagnement.
Reconnaissance de l'autre.

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Appropriation des valeurs du code d'éthique.
2. Partage d'expériences où la participation des usagers a contribué à l'amélioration de la prestation de services.
3. Ajustement des procédures menant à des décisions, afin d'y inclure de « l'espace » pour l'usager lui-même.

Références aux autres droits
Capsule 10 >

CAPSULE 13

Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations sur les services.

Questions supportant l'animation

1. Les personnes que vous rencontrez connaissent-elles ce droit?
2. Pouvez-vous être accompagné par quelqu'un de votre choix?
3. À quelles occasions est-il proposé qu'un patient se fasse accompagner?
4. Y a-t-il des situations particulières où il est préférable d'être accompagné?

Mots-clé
Accompagné.
Supporté.
Rassuré dans les démarches.

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Proposer aux clientèles vulnérables d'être accompagnées.
2. En faire la promotion auprès du personnel, puis de la clientèle.

Références aux autres droits
Capsule 1 >
Capsule 2 >
Capsule 14 >

CAPSULE 14

Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire.

Mots-clé
Plainte. Amélioration des services.
Protection, opinion de l'usager.
Accompagnement et droit de recours.

Questions supportant l'animation

1. Combien de plaintes sont traitées dans un établissement?
2. Quels sont les motifs de plaintes?
3. Comment est perçu le dépôt d'une plainte?
4. Où peut-on se procurer le rapport de plaintes d'un établissement?
5. Connaissez-vous la procédure de traitement des plaintes?

Références aux autres droits
Capsule 2 >
Ainsi que tous les autres droits >

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Mieux informer la population sur le régime d'examen des plaintes.
2. Responsabiliser le personnel sur les droits des usagers.
3. Rappeler aux usagers leurs obligations.
4. Sensibiliser le personnel aux avantages du respect des droits des usagers.

CAPSULE 15

Le droit d'être représenté pour tous vos droits reconnus advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement.

Questions supportant l'animation

1. Une personne sous régime de protection peut-elle consentir elle-même à ses soins et à son hébergement?
2. Que signifie sauvegarde de l'autonomie?

Mots-clé
Consentement.
Respect.
Perte de l'exercice du droit, mais sauvegarde du droit.

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Informer les familles et les proches des personnes inaptes.
2. Inviter des ressources pour parler de ce droit : Pro-Def Estrie, le Curateur public du Québec.
3. Bien indiquer au dossier le régime de protection et le représentant.

Références aux autres droits
Capsule 7 >
Capsule 9 >
Capsule 10 >

CAPSULE 16

Le droit de recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental.

Questions supportant l'animation

1. Quels services doivent être fournis en anglais dans un établissement?
2. Quelles sont les mesures de soutien pour desservir une personne d'expression anglaise?
3. Que dit le « programme d'accès gouvernemental » ?

Mots-clé
Anglais. Importance de communiquer dans sa langue.
Certains services, établissements.
Respect, adéquation.
Gêne des anglophones à le demander.

Pistes d'actions pour améliorer le respect du droit

1. Accompagnement des personnes.
2. Traduction au plan local.
3. Supporter le personnel offrant des services en langue anglaise.
4. Valoriser l'identification de personnel bilingue dans nos organisations et y recourir.

Références aux autres droits
Capsule 2 >
Capsule 9 >

Poème de Norah Humérez-Comtois
Sherbrooke, 4 juillet 2002
Ode à la vie : recueil de poésie thérapeutique
Cefame International inc., 2003

PLAIDOYER DU PATIENT

Traitez-moi avec tendresse
Et ma fontaine sacrée jaillira.
Traitez-moi avec compassion
Et votre sagesse fleurira.

Traitez-moi avec respect
Et votre âme grandira.
Traitez-moi en gardant l'espoir
Et votre science m'aidera.

Vous êtes un être unique.
Je suis un être unique.
Nos chemins se sont rencontrés
Pour retrouver la santé.

Ensemble, chantons, dansons, rions,
Prions en attendant l'aube.
Alors, mon corps se redressera,
Mon esprit accueillera la lumière.

Nous sommes de l'Univers le reflet.
Nous sommes de l'Humanité l'espoir.
Nous relèverons le défi.
Je guérirai, oui, je guérirai.

Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie
Québec

Capsules et guide produits en 2009 par l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie
Réalisé par l'équipe Mes Sources Joël Nadeau et Chantal Labonté.
Les images graphiques utilisées sont tirées du dépliant et de l'affiche "Améliorer la qualité des services : notre préoccupation constante" produits par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et disponibles sur son site Internet (www.msss.gouv.qc.ca).
Leur utilisation est autorisée par les Publications du Québec dans le présent contexte.

Merci à tous les participants!

Marie-Ève Grenier
Infirmière de liaison, CSSS - IUGS

Denis Dore
Président du CA de Pro-Def Estrie et usager de services

Jean-François Denis
Permanent au comité des usagers du CRE

Marthe Gilbert
Usagère Pro-Def Estrie

Angèle Bourque
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services des services pour les centres de réadaptation de l'Estrie

Norah Humerez-Comtois
Usagère au CRE

Jean-Guy St-Gelais
Membre du Forum de la population - Agence

Cécile Lafrenière
Conseillère à la gestion des risques, CHUS

Lyne Cardinal
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services au CHUS

Lucie Fontaine
Infirmière à l'urgence du CSSS de Memphrémagog

Marc Gay
Directeur général, Centre de communication santé Estrie

Clarisse Coderre
Usagère au CHUS

Docteur Charron
Professeur agrégé,
Spécialiste de médecine interne au CHUS

Anne-Marie Boire-Lavigne
Professeure à la Faculté de médecine et de sciences de la santé de l'Université de Sherbrooke, Bureau de développement de l'éthique

Alain Courchesne
Usager Pro-Def Estrie

Patrice Labrie
Archiviste au CRE

Érik Cardinal
Usager du CRE

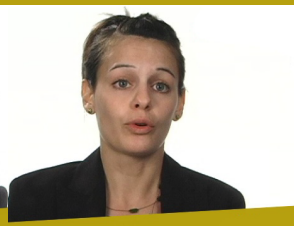
Serge Arel
Directeur général CAAP-Estrie

Linda Gamache
Aidante naturelle au CSSS du Granit

Manon Anctil
Curateur public

Shannon Keenan
Coordonatrice, Association des Townshippers

Judy Ross
Usagère, Association des Townshippers



Karine Lachance
Stagiaire CHUS

Lucie Gagnon
Administratrice, CAAP-Estrie

Nathalie Bolduc
Gestionnaire de cas au CSSS du Granit

Lise Joyal
Intervenante Pro-Def Estrie

Raymonde Saint-Germain
Protectrice du citoyen

France Massicotte-Dagenais
Agente de planification, de programmation et de recherche

Pierre Richard
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services